

रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99

REGD. NO. D.L.-33004/99

भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खंड 4

PART III—Section 4

प्रधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 30]

नई दिल्ली, मंगलवार, फरवरी 24, 2009/फाल्गुन 5, 1930

No. 30]

NEW DELHI, TUESDAY, FEBRUARY 24, 2009/PHALGUNA 5, 1930

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 24 फरवरी, 2009

सेवा गुणवत्ता के मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं)

(केबल टेलीविजन-गैर-कैस क्षेत्र) विनियम, 2009

(2009 का संख्यांक 01)

फा. सं. 16-3/2009-बी एंड सीएस.—भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की अधिसूचना सं. 39 के—

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ट) के परंतुक तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (घ) के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई थी, तथा

(ख) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 9 जनवरी, 2004 की अधिसूचना संख्या का.आ. 44(अ) और 45(अ) के तहत प्रकाशित हुई थी,

के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्—

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ.—(i) इन विनियमों को सेवा गुणवत्ता के मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-गैर-कैस क्षेत्र) विनियम, 2009 कहा जाएगा।

(ii) ये विनियम केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियमन) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) की धारा 4क के उप-खंड (1) के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार द्वारा समय-समय पर अधिसूचित राज्यों, शहरों, कस्बों और क्षेत्रों को छोड़कर भारत के समस्त राज्यक्षेत्र में केबल टेलीविजन सेवाओं पर लागू होंगे।

(iii) ये अप्रैल, 2009 के प्रथम दिन को प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं.—इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

(ख) "एड्रैसेबल सिस्टम" का आशय एक ऐसे इलैक्ट्रॉनिक उपकरण अथवा एक से ज्यादा इलैक्ट्रॉनिक उपकरण से है, जिन्हें एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से टेलीविजन चैनल के सिगनल एनक्रिप्टेड अथवा अन-एनक्रिप्टेड रूप में भेजे जा सकते हैं और जिन्हें सेवा प्रदाता द्वारा सब्सक्राइबर के लिए ऐसे सब्सक्राइबर की रुचि और अनुरोध पर बनाए गए प्राधिकार की सीमाओं के भीतर सब्सक्राइबर के परिसरों में उपकरण या उपकरणों द्वारा डि-कोड किया जा सकता है;

(ग) "प्राधिकृत अधिकारी" का वही अर्थ होगा जैसाकि केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) की धारा 2 के खण्ड (क) में दिया गया है;

(घ) "प्राधिकरण" से अभिप्रेत है भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण;

(ङ.) "प्रसारक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें शामिल है कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, निगमित निकाय, फर्म अथवा कोई संगठन अथवा निकाय, जो प्रोग्रामिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है तथा इसमें शामिल है उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां;

(च) "केबल प्रचालक" का आशय ऐसे व्यक्ति से है जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के माध्यम से केबल सेवा मुहैया कराता है अथवा जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के प्रबंधन और संचालन को अन्यथा नियंत्रित करता है या उसके लिए उत्तरदायी है;

(छ) "केबल सेवा" का आशय कार्यक्रमों का केबल द्वारा ट्रांसमिशन है तथा इसमें किसी ब्राडकास्ट टेलीविजन सिगनल का केबल द्वारा रि-ट्रांसमिशन भी शामिल है;

(ज) "केबल सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो केबल सेवा के सिगनल प्राप्त करता है;

(झ) "केबल टेलीविजन नेटवर्क" का आशय किसी ऐसी प्रणाली से है जिसमें एक सेट क्लोज्ड ट्रांसमिशन पाथ तथा एसोसिएट सिगनल जनरेशन, नियंत्रण और वितरण उपकरण हों, जिनको मल्टीपल सब्सक्राइबरों को केबल सेवा प्राप्त हो सकने के लिए डिजाइन किया गया हो;

(ञ) "कैस क्षेत्र" का आशय ऐसे राज्य, शहर, कस्बे से है जहां केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम 1995 (1995 का 7) की धारा 4क की उपधारा (1) के अंतर्गत जारी अधिसूचना के अनुसार प्रत्येक मल्टी सिस्टम प्रचालक/केबल प्रचालक के लिए एड्रैसेबल सिस्टम

के माध्यम से किसी भी पे चैनल के कार्यक्रमों को ट्रांसमिट या रि-ट्रांसमिट करना अनिवार्य है, तथा "गैर-कैस क्षेत्र" अभिव्यक्ति का भी तदनुसार अर्थ लगाया जाएगा;

(ट) "वाणिज्यिक सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को दर्शाए गए ऐसे स्थान पर कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है, तथा वह अपने ग्राहकों, उपभोक्ताओं, सदस्यों अथवा ऐसे स्थान तक पहुंच रखने वाले व्यक्तियों के किसी अन्य वर्ग या समूह के लाभ के लिए ऐसी सेवा के सिगनलों का प्रयोग करता है;

(ठ) "डिजिटल डिकोडर" से अभिप्रेत है ऐसा उपकरण जो किसी टेलीविजन सेट से जुड़ा है, अथवा उसका भाग है, जो डिजिटल सिगनलों को एनालॉग सिगनलों में परिवर्तित करता है और जो सब्सक्राइबर को पारंपरिक एनालॉग टेलीविजन सेटों पर अवलोकन के लिए अनइंक्रिप्टेड और डिस्क्रीबल्ड डिजिटल केबल टेलीविजन सिगनल प्राप्त करने की अनुमति प्रदान करता है;

(ड) "टीवी चैनलों के वितरक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, सार्वजनिक या निगमित निकाय, फर्म या कोई संगठन या ऐसा निकाय शामिल है जो इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों के माध्यम से, केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से टीवी चैनलों को पुनःट्रांसमिट करता है, जिन्हें आम जनता द्वारा प्रत्यक्षतः अथवा अप्रत्यक्षतः रूप से प्राप्त करना आशयित है, तथा ऐसे व्यक्ति में शामिल है, परंतु सीमित नहीं है, केबल ऑपरेटर, डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, हैड एंड्स इन द स्काई ऑपरेटर, तथा इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा प्रदान करने वाला कोई सेवा प्रदाता;

(ढ) "फ्री-टु-एयर चैनल" या "एफटीए चैनल" का आशय ऐसे चैनल से है जिसके लिए प्रसारक को केबल अथवा स्पेस के माध्यम से इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों द्वारा उसके रिट्रांसमिशन के लिए शुल्क का भुगतान नहीं किया जाता है और जिसका आशय सामान्य जनता द्वारा प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त करना होता है।

(ण) "इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा" से अभिप्रेत है एक अथवा अधिक सेवा प्रदाताओं के अनावृत्त नेटवर्क पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का प्रयोग करते हुए एड्रेसेबल मोड में मल्टी चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण;

(त) "मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ)" का आशय किसी ऐसे केबल ऑपरेटर से है जो या तो मल्टीपल सब्सक्राइबरों द्वारा सीधे या एक या एक से अधिक केबल ऑपरेटरों के माध्यम से साथ-साथ प्राप्ति के लिए ब्राडकास्टर से अथवा उसके प्राधिकृत एजेंसियों से कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और उसी को रि-ट्रांसमिशन करता है अथवा अपने कार्यक्रम सेवा को ट्रांसमिट करता है तथा इसमें उसके प्राधिकृत वितरण एजेंसियां भी शामिल हैं, चाहे उन्हें जिस नाम से भी जाना जाए;

(थ) "साधारण सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है कोई सब्सक्राइबर जो सेवा प्रदाता से कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और उसका अपने घरेलू प्रयोजनों के लिए प्रयोग करता है;

(द) "पे-चैनल" से अभिप्रेत है ऐसा चैनल जिसके लिए केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों द्वारा सिगनलों के ऐसे रि-ट्रांसमिशन के लिए प्रसारक से चैनल

के सिगनल प्राप्त करने वाले व्यक्ति द्वारा प्रसारक को शुल्क का भुगतान किया जाता है, जिसका आशय सामान्य जनता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त करना है;

(घ) "कार्यक्रम" से कोई टेलीविजन प्रसारण अभिप्रेत है तथा इसमें शामिल है—

(i) वीडियो कैसेट रिकॉर्डों अथवा वीडियो कैसेट प्लेयरों के माध्यम से फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;

(ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य सजीव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण, तथा 'कार्यक्रम सेवा' अभिव्यक्ति का अर्थ तदनुसार निकाला जाएगा;

(न) "विनियम" से अभिप्रेत है सेवा गुणवत्ता के मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-गैर-कैस क्षेत्र) विनियम, 2009;

(प्र) "सेवा प्रदाता" का आशय सेवा प्रदाता के रूप में सरकार से है और इसमें लाइसेंसधारी तथा प्रसारक, मल्टी सिस्टम प्रचालक (एमएसओ) केबल प्रचालक अथवा टीवी चैनलों के वितरक भी शामिल हैं;

(फ) "सेट टॉप बाक्स" का आशय एक ऐसे उपकरण से है जो,—

(क) टेलीविजन से जुड़ा हुआ या उसका ऐसा हिस्सा होता है; और

(ख) जिससे सब्सक्राइबर को एनक्रिप्टेड/डिस्क्रीम्बल्ड स्वरूप में एड्रेसेबल सिस्टम के माध्यम से सब्सक्राइब किए गए पे चैनल प्राप्त करने की अनुमति मिलती है;

(ब) "सब्सक्राइबर" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बताए गए किसी स्थान पर सिगनलों को किसी अन्य व्यक्ति को ट्रांसमिट किए बगैर सेवा प्रदाता के सिगनल प्राप्त करता है तथा इसमें शामिल हैं साधारण सब्सक्राइबर और वाणिज्यिक सब्सक्राइबर, जब तक कि उन्हें विशेष रूप से हटाया न गया हो;

(म) इस आदेश में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 और इसके तहत बनाए गए नियमों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों या नियमों या अन्य विनियमों, में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय II

केबल सेवा के कनेक्शन, विच्छेदन और पुनःकनेक्शन के लिए पद्धति

3. केबल सेवा के कनेक्शन, विच्छेदन अथवा स्थानांतरण के लिए पद्धति.—(1) केबल सेवा का कनेक्शन, विच्छेदन, पुनःकनेक्शन अथवा उसका स्थानांतरण चाहने वाला कोई व्यक्ति, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक को ऐसे प्रपत्र में, जैसाकि, यथास्थिति, ऐसे केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, दो प्रतियों में आवेदन करेगा तथा ऐसे व्यक्ति को यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा ऐसा अनुप्रयोग प्रदान किया जाएगा।

(2) यथास्थिति, किसी मल्टी सिस्टम प्रचालक अथवा उसके सहयोगी द्वारा उनके अंतर्गत आने वाले केबल प्रचालकों के समूह के लिए निर्दिष्ट एक-समान प्रपत्र का किसी केबल प्रचालक द्वारा अंगीकरण उप-विनियम (1) के अंतर्गत अपेक्षा का अनुपालन समझा जाएगा।

(3) प्रत्येक सब्सक्राइबर को, जिसका आवेदन, यथास्थिति, किसी केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा स्वीकार किया गया है, ऐसे केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा एक विशेष पहचान संख्या प्रदान की जाएगी।

4. आवेदन प्रपत्र की विषय-वस्तु—(1) विनियम 3 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत तैयार किए गए आवेदनों के प्रपत्र निम्नलिखित अपेक्षाओं का अनुपालन करेंगे, अर्थात्—

(क) आवेदनों को क्रम संख्या प्रदान की जाएगी;

(ख) आवेदनों पर, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित अंकित किया जाएगा—

(i) यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक का नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, फैक्स नम्बर, ई-मेल पता, यदि कोई है;

(ii) केबल प्रचालक के मामले में, ऐसे केबल प्रचालक के साथ सहयोजित मल्टी सिस्टम प्रचालक का नाम, टेलीफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, फैक्स नम्बर, ई-मेल नम्बर, यदि कोई है;

(iii) यथास्थिति, ऐसे केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक के न्यूनतम एक संपर्क व्यक्ति का नाम;

(iv) केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1975 (1975 का 7) की धारा 4 की उप-धारा (3) के अधीन प्राप्त पंजीकरण प्रमाण-पत्र में निहित विवरण जैसे, प्रमाण-पत्र की तारीख, पंजीकरण प्रमाण-पत्र की समाप्ति की तारीख तथा साथ ही भारत सरकार द्वारा प्रदान कोई अनुमोदन;

(v) प्रदान की गई प्रोग्रामिंग सेवाओं के विवरण, जिसमें उपलब्ध फ्री-टु-एयर तथा पे-चैनलों की संख्या दर्शाई जानी चाहिए; तथा

(vi) ऐसी प्रोग्रामिंग सेवाओं के लिए प्रभार;

(vii) डिजिटल डिक्कोडरो अथवा सेट टॉप बॉक्सों के प्रावधान के संबंध में विकल्प, यदि, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक डिजिटल केबल टेलीविजन सेवा प्रदान कर रहा है तथा ऐसी डिजिटल केबल टेलीविजन सेवा के लिए प्रभार।

(2) प्रत्येक आवेदन की दो प्रतियां होंगी, जिसमें से एक को, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा प्राप्त कर लिए जाने के रूप में विधिवत रूप से पावती देकर आवेदक को वापस किया जाएगा।

5. तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अध्यधीन प्रत्येक व्यक्ति को केबल सेवाओं का प्रावधान—प्रत्येक केबल प्रचालक तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अध्यधीन केबल सेवाओं के लिए अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को ऐसी सेवाएं उपलब्ध कराएगा।

6. कनेक्शन प्रदान करने के लिए प्रतिक्रिया और समय-सीमा.—(1) यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक के प्रचालन के क्षेत्र के भीतर स्थित किसी स्थान पर केबल सेवा सब्सक्राइब करने के लिए आवेदक से प्राप्त विधिवत रूप से हस्ताक्षरित तथा सभी प्रकार से पूर्व प्रत्येक आवेदन पर, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा कार्रवाई की जाएगी तथा आवेदन में त्रुटियों अथवा कमियों को, यदि कोई हैं, तथा केबल सेवा के कनेक्शन की अनुमानित तारीख को दर्शाया जाएगा,

(2) यदि केबल प्रचालक यह पाता है कि कनेक्शन प्रदान करना संभव है, क्योंकि केबल सेवा प्रदान करने में कोई तकनीकी अथवा प्रचालनात्मक गैर-व्यवहार्यता नहीं है, तो सब्सक्राइबर से ऐसे आवेदन की प्राप्ति के सात दिन के भीतर केबल सेवा के लिए कनेक्शन प्रदान किया जाएगा।

7. तकनीकी अथवा प्रचालनात्मक गैर-व्यवहार्यता का संप्रेषण.—यदि ऐसे स्थान पर, जहां आवेदक द्वारा सेवाओं के लिए अनुरोध किया गया है, केबल सेवाएं प्रदान करना तकनीकी अथवा प्रचालनात्मक दृष्टि से व्यवहार्य नहीं है, तो यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा आवेदन की प्राप्ति की तारीख से सात दिन के भीतर आवेदक को सूचित किया जाएगा, जिसमें उन कारणों को दर्शाया जाएगा कि सेवाएं प्रदान करना तकनीकी अथवा प्रचालनात्मक दृष्टि से क्यों व्यवहार्य नहीं हैं।

8. केवल पूर्व-सूचना के पश्चात ही सब्सक्राइबर की केबल सेवा को विच्छेदित करना.—(1) इन विनियमों में अन्यथा उपबंधित के सिवाए, कोई भी केबल प्रचालक सब्सक्राइबर को न्यूनतम पन्द्रह दिन की पूर्व सूचना दिए बगैर अपने सब्सक्राइबर की केबल सेवाएं विच्छेदित नहीं करेगा, जिसमें ऐसे विच्छेदन के कारणों को भी दर्शाया गया होगा।

स्पष्टीकरण: इस उप-विनियम के प्रयोजन के लिए पन्द्रह दिन की अवधि की गणना सब्सक्राइबर द्वारा विच्छेदन के लिए सूचना की प्राप्ति की तारीख से की जाएगी।

(2) यदि निवारक अनुरक्षण को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए केबल सेवा में व्यवधान किया जाना अपेक्षित है, तो सब्सक्राइबर को एक पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी सेवा के पुनः आरंभ होने की अनुमानित तारीख दर्शाई जाएगी तथा, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक अपने सब्सक्राइबरों की सेवा में संभावित व्यवधान की पूर्व सूचना उपलब्ध कराने के लिए अपनी स्वयं की पद्धति का चुनाव कर सकते हैं।

अध्याय III

केबल सेवाओं के लिए बिलिंग पद्धति और बिल संबंधी शिकायतें

9. सब्सक्राइबरों को बिलों और रसीदों का प्रावधान.—(1) यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक प्रत्येक सब्सक्राइबर को ऐसे सब्सक्राइबर द्वारा प्रत्येक माह के लिए देय तथा भुगतान-योग्य प्रभारों के लिए अथवा ऐसी अवधि, जैसीकि पक्षों के बीच तय की जाए, जिसके लिए ऐसे प्रभार सब्सक्राइबर द्वारा संदेय बन जाते हैं, के लिए बिल देगा।

(2) उप-विनियम (1) में यथानिर्दिष्ट प्रत्येक बिल में, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक के, यथालागू, सहायता कक्ष का टेलीफोन नम्बर दर्शाया जाएगा।

(3) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट प्रत्येक बिल में सब्सक्राइबर को प्रदान की गई केबल सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक विवरण निहित होंगे जिनमें, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा प्रदान किए गए पे और फ्री-टु-एयर चैनलों की कुल संख्या, उद्ग्रहित प्रभार (करों को छोड़कर), उद्ग्रहित करों की प्रकृति और दरें तथा उसकी राशि भी शामिल होगी।

(4) यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक सब्सक्राइबर द्वारा इसे किए गए प्रत्येक भुगतान की पावती देगा जिसके लिए एक हस्ताक्षरित रसीद जारी की जाएगी जिसमें उसके द्वारा प्राप्त किए गए भुगतान की अवधि तथा प्रयोजन तथा अन्य प्रासंगिक विवरण दर्शाए जाएंगे।

स्पष्टीकरण: यह बात, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक के लिए खुली होगी कि वह इस विनियम के सभी उपबंधों का अनुपालन करने के लिए एक साझी बिल-सह-रसीद जारी करे।

10. **बिलिंग प्रणाली की अपेक्षाएँ.**—यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक की बिलिंग प्रणाली ऐसी होगी जिससे निम्नलिखित बेंचमार्कों की पूर्ति होती हो, अर्थात:—

(i) बिलिंग के संबंध में किसी भी शिकायत का निवारण सब्सक्राइबर से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के सात दिन के भीतर किया जाएगा;

(ii) वापस की जाने वाली राशि, यदि कोई है, का सब्सक्राइबर को भुगतान शिकायत के समाधान के पश्चात् तीस दिन के भीतर अथवा आगामी बिलिंग चक्र, जो भी पहले हो, के भीतर किया जाएगा।

अध्याय IV

शिकायतों का निपटान तथा निवारण

11. **सहायता कक्ष की स्थापना.**—यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक अपने सब्सक्राइबरों के केबल सेवा अनुरोधों को प्राप्त करने, उनके प्रश्नों का उत्तर देने, शिकायतें प्राप्त करने तथा अपने सब्सक्राइबरों की शिकायतों का निवारण करने के प्रयोजन के लिए सहायता कक्ष स्थापित करेंगे तथा ऐसा सहायता कक्ष इसके सब्सक्राइबरों को एक सप्ताह में सभी दिनों के दौरान प्रत्येक दिन प्रातः 8 बजे से प्रारंभ होकर रात्रि 8 बजे तक न्यूनतम बारह घंटे की अवधि के लिए उपलब्ध होना चाहिए तथा यह सब्सक्राइबरों को सूचित किए गए टेलीफोन नम्बरों के माध्यम से भी संपर्क हेतु सुलभ होना चाहिए।

12. **शिकायतों का निपटान, आदि.**—(1) यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके द्वारा यह विनियम 11 के अधीन स्थापित किया गया सहायता कक्ष इसके सब्सक्राइबरों से केबल सेवा के संबंध में, यथास्थिति, अनुरोध अथवा पूछताछ अथवा शिकायत प्राप्त होने पर तत्काल ही अपने सब्सक्राइबर के ऐसे अनुरोध अथवा पूछताछ अथवा शिकायत को डॉकेट नम्बर कही जाने वाली एक विशेष पहचान संख्या आवंटित कर दर्ज करेगा तथा इसके बारे में सब्सक्राइबर को सूचित करेगा।

(2) यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक, —

(क) सब्सक्राइबर द्वारा इसके पास दर्ज की गई सभी शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा जिसमें शिकायतकर्ता का नाम और पता, शिकायत दर्ज करने की तारीख और समय, शिकायत की प्रकृति तथा इसे निर्दिष्ट की गई डॉकेट संख्या, शिकायत के निवारण की तारीख और समय तथा सब्सक्राइबर से इस आशय की लिखित पुष्टि की शिकायत का निवारण कर दिया गया है, दर्शाया जाएगा;

(ख) ऐसे रिकॉर्ड को अपने पास शिकायत के निवारण की तारीख से न्यूनतम तीन माह की अवधि की समाप्ति तक रखेगा;

(ग) ऐसे रिकॉर्ड को उस समय प्रस्तुत करेगा जब कभी प्राधिकरण अथवा केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) के अंतर्गत यथा परिभाषित प्राधिकृत अधिकारी द्वारा मांग की जाए।

13. पावर बैक-अप का प्रावधान.—यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक बिजली जाने के कारण सेवा के व्यवधान की घटनाओं को कम करने के उद्देश्य से न्यूनतम छह घंटे के लिए बैक-अप पावर आपूर्ति के प्रावधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा।

14. केबल प्रचालकों तथा मल्टी सिस्टम प्रचालकों के प्रतिनिधियों द्वारा पहचान पत्र धारण करना तथा समुचित व्यवहार करना.—यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि इसके प्रतिनिधि सब्सक्राइबरों के परिसरों की विजिट करते समय समुचित फोटो पहचान पत्र धारण करें तथा सब्सक्राइबरों के साथ नम्रतापूर्वक व्यवहार करें।

अध्याय V

गैर-कैस क्षेत्रों में डिजिटल डिकोडर तथा डिजिटल केबल सेवा (सर्शत उपागम के साथ अथवा उसके बिना) के लिए सेट टॉप बॉक्स से संबंधित अतिरिक्त सेवा गुणवत्ता मानक

15. यदि, किसी गैर-कैस क्षेत्र में, यथास्थिति, कोई केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक ऐसे गैर-कैस क्षेत्र में डिजिटल केबल टेलीविजन सेवा (सर्शत उपागम प्रणाली के साथ अथवा उसके बिना) प्रदान कर रहा है, तो, यथास्थिति, ऐसा केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक,—

(क) अपने सब्सक्राइबरों को उन व्यक्तियों के नामों, संपर्क पतों और टेलीफोन नम्बरों के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएगा जिनसे डिजिटल डिकोडर या सेट टॉप बॉक्स, जोकि भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप हों, सीधी खरीद आधार पर खरीदे जा सकते हैं अथवा किराए अथवा किराया-खरीद पर हासिल किए जा सकते हैं।

(ख) प्राधिकरण द्वारा गैर-कैस क्षेत्रों के लिए विनिर्धारित डिकोडर अथवा सेट टॉप बॉक्सों के मूल्य-निर्धारण, किराया-खरीद अथवा किराए के संबंध में स्कीमों के साथ-साथ इसके द्वारा डिकोडरों अथवा सेट टॉप बॉक्सों की सीधी खरीद, किराए अथवा किराया-खरीद पर उपलब्ध विभिन्न स्कीमों की मुख्य विशेषताओं का प्रचार करना।

16. केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा आपूर्ति किए गए डिकोडरों अथवा सेट टॉप बॉक्सों की मरम्मत अथवा बदली के लिए व्यवस्थाएं—ऐसे मामले में जहां यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा किसी सब्सक्राइबर को किराए अथवा किराया-खरीद आधार पर आपूर्ति किए गए डिकोडर अथवा सेट टॉप बॉक्स में खराबी आ जाती है, वही केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक, यथास्थिति, उसकी मरम्मत अथवा बदली के लिए, बिना किसी प्रकार के ऐसे डिकोडर अथवा सेट टॉप बॉक्स में खराबी की शिकीयता की प्राप्ति के चौबीस घंटे के भीतर उसकी मरम्मत अथवा बदली के लिए व्यवस्था करेगा। परंतु यह कि ऐसा केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक ऐसा किसी समस्या अथवा बदली के लिए दायी नहीं होगा जहां सब्सक्राइबर द्वारा डिकोडर अथवा सेट टॉप बॉक्स में छेड़-छाड़ की गई पाई गई है।

— एसी के नोटिफिकेशन के माध्यम से प्रकाशित

केबल टेलीविजन नेटवर्क से चैनलों को समाप्त करने के लिए

17. केबल टेलीविजन नेटवर्क से चैनलों को समाप्त करने से पूर्व, सब्सक्राइबर को सूचना— यथास्थिति, किसी केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक द्वारा केबल टेलीविजन नेटवर्क से सब्सक्राइबरों को चैनल को समाप्त करने अथवा बंद करने के कारणों के साथ न्यूनतम तीन सप्ताह की पूर्व सूचना दिए बिना चैनल को समाप्त अथवा बंद नहीं किया जाएगा तथा, यथास्थिति, केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक अपने सब्सक्राइबरों को एक उपयुक्त रीति से ऐसी सूचना प्रदान करेगा।

— एसी के नोटिफिकेशन के माध्यम से प्रकाशित

18. (1) यथास्थिति, प्रत्येक केबल प्रचालक अथवा मल्टी सिस्टम प्रचालक अपने समस्त केबल टेलीविजन नेटवर्क में ऐसे तकनीकी मानकों का अनुपालन करेगा, जो कि केबल टेलीविजन नेटवर्क के लिए भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63) के उपबंधों के अनुरूप भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा समय-समय पर प्रकाशित किए गए हैं।

(2) उपर्युक्त उपबंधों से पूर्वापेक्षा रखे बिना, सभी केबल प्रचालक और मल्टी सिस्टम प्रचालक, अपने नेटवर्कों में, बीआईएस मानक आईएस-10000 भाग-I (संशोधित) अथवा केबल टेलीविजन नेटवर्कों में प्रणाली के प्रदर्शन से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63) के उपबंधों के अनुरूप भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा समय-समय पर प्रकाशित किए गए मानकों का अनुपालन भी सुनिश्चित करेंगे तथा इसके अलावा निम्नलिखित न्यूनतम अपेक्षाओं की पूर्ति

करते हुए केबल सब्सक्राइबर के परिसरों के छोर पर सिगनलों की गुणवत्ता भी सुनिश्चित करेंगे, अर्थात:-

- (i) सी/एन > 44 डीबी
- (ii) न्यूनतम कैरियर स्तर 60 डीबी (μV)
- (iii) अधिकतम कैरियर स्तर 80 डीबी (μV)
- (iv) स्लोप < 12 डीबी
- (v) एक्स-मोड > 57 डीबी
- (vi) सीएसओ > 57 डीबी

परंतु यह कि भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63) के उपबंधों के अनुरूप जब कभी भी भारतीय मानक ब्यूरो सब्सक्राइबर के परिसर के छोर पर सिगनलों की गुणवत्ता से संबंधित कोई अन्य तकनीकी मानक निर्दिष्ट करता है, तो इस उप-विनियम में यथाविनिर्दिष्ट सब्सक्राइबर के परिसर के छोर पर सिगनलों की गुणवत्ता से संबंधित न्यूनतम अपेक्षाएं आगे लागू नहीं रह जाएंगी।

स्पष्टीकरण:- इस उप-विनियम के प्रयोजन के लिए, -

- (i) "सी/एन" से अभिप्रेत है कैरियर-टु-नॉयस अनुपात;
- (ii) "सीएसओ" से अभिप्रेत है कंपोजिट सेकेंड आर्डर इंटरफेरेंस;
- (iii) "एक्स-मोड" से अभिप्रेत है क्रॉस मोडुलेशन; और
- (iv) "स्लोप" 'स्कैन इफेक्ट' द्वारा कारित होता है, जिसमें चैनल की फ्रीक्वेंसी के साथ सिगनल की क्षीणता बढ़ जाती है।

अध्याय VIII

सेवा गुणवत्ता मानकों के निष्पादन की निगरानी

19. प्राधिकरण, समय-समय पर, निदेश अथवा आदेश जारी कर सकेगा जिनके द्वारा गैर-कैस क्षेत्रों सेवा प्रदाताओं से ऐसे स्वरूप में तथा ऐसे अंतरालों पर, ऐसी जानकारी प्रस्तुत करने की अपेक्षा की जाएगी जोकि सेवा गुणवत्ता मानकों की निगरानी और निष्पादन के प्रयोजन के लिए अपेक्षित हो।

20. प्राधिकरण, समय-समय पर जारी आदेश अथवा निदेश द्वारा केबल सब्सक्राइबरों के हितों के संरक्षण के प्रयोजन से अथवा इन विनियमों के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हस्तक्षेप कर सकेगा।

अध्याय IX

प्रकीर्ण

21. इन विनियमों के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे उनके अल्पीकरण में नहीं।

22. इन विनियमों के उपबंध उपमोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन केवल सार्वजनिक क्षेत्रों को प्रदत्त किसी अधिकार के अतिरिक्त होंगे।

23. कोई डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर, किसी भी समय, -

- (क) इन विनियमों के अधीन उसकी शिकायत के निवारण की लंबितता के दौरान; अथवा
- (ख) इन विनियमों के अधीन शिकायत दर्ज करने से पूर्व,

उपमोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा भारतीय दूरसंचा विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उसे प्रदत्त अधिकार का प्रयोग कर सकेगा तथा, यथास्थिति, उस अधिनियम अथवा विधि के अधीन निवारण प्राप्त कर सकेगा।

24. इन विनियमों के उपबंध किसी ऐसे किसी व्यक्ति द्वारा भी प्रवर्तनीय होंगे जिसे प्राधिकरण द्वारा किसी सामान्य अथवा विशेष आदेश द्वारा, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) के संगत उपबंधों के अधीन उस प्रयोजन के लिए शक्तियां प्रत्यायोजित की गई हैं।

आर. एन. चौबे, प्रधान सलाहकार (बी एंड सीएस)

[विज्ञापन III/4/142/2008-असा.]

टिप्पणी :- इन विनियमों के साथ संलग्न व्याख्यात्मक ज्ञापन सेवा गुणवत्ता के मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-बैर-कैस क्षेत्र) विनियम, 2009 के सदस्यों और कर्मियों का वर्णन करता है।

संलग्नक

व्याख्यात्मक ज्ञापन

(क) पृष्ठभूमि

1. गत दो दशकों में भारतीय केबल टीवी उद्योग में अभूतपूर्व वृद्धि हुई है। वर्ष 1992 के शुरु में मात्र 410,000 केबल टीवी घर थे, जो वर्ष 2008 के अंत में बढ़कर 85 मिलियन हो गए जिन्हें लगभग 60,000 केबल प्रचालकों द्वारा संचालित किया जा रहा है। इस अवधि के दौरान अनुमत्य टीवी चैनलों की संख्या में लगभग 400 चैनलों की वृद्धि हुई है।

2. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997, यथासंशोधित, की धारा 11(1)(ख)(v) के अनुसार, ट्राई को निम्नलिखित कार्य करने अपेक्षित हैं:

“(v) सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई ऐसी सेवा का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवाओं के ग्राहकों के हितों को संरक्षित किया जा सके।”

3. जनवरी, 2004 में प्रसारण और केबल सेवाओं के ट्राई के क्षेत्राधिकार में आने के तत्काल बाद, प्राधिकरण ने "टीवी चैनलों के प्रसारण और वितरण संबंधी मुद्दे" के बारे में दिनांक 1 अक्टूबर, 2004 की अपनी सिफारिशों में भारत में केबल टीवी उद्योग हेतु सेवा गुणवत्ता नियमों (कोड) और दिशा-निर्देशों पर चर्चा की। उस समय, प्राधिकरण ने यह महसूस किया था कि सेवा गुणवत्ता विनियमों को प्रवर्तन तंत्र स्थापित होने के बाद ही जारी किया जाए।

4. तदनुसार, एमएसओ के एक समूह द्वारा दाखिल एक रिट याचिका में माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय की एकल न्यायाधीश पीठ ने 10 मार्च, 2006 को यह निदेश दिया कि 4 सप्ताह में सर्शत उपागम प्रणाली (कैस) लागू की जाए। भारत संघ द्वारा इस निदेश के विरुद्ध अपील दायर करने पर दिल्ली उच्च न्यायालय की एक खंडपीठ ने 20 जुलाई, 2006 को दिल्ली, मुंबई और कोलकाता के कैस अधिसूचित क्षेत्रों में 31 दिसम्बर, 2006 तक कैस लागू करने का निदेश दिया। अतः 31 दिसम्बर, 2006 को दिल्ली, मुंबई और कोलकाता के भागों में कैस लागू करने से पूर्व, प्राधिकरण ने 23 अगस्त, 2006 को केवल कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम जारी किए। कैस क्षेत्रों के लिए यह विनियम जारी करने के समय यह कहा गया कि प्राधिकरण उचित समय पर डायरेक्ट-टु-होम (डीटीएच) और गैर-कैस क्षेत्रों के लिए अलग-अलग सेवा गुणवत्ता विनियमों पर ध्यान देगा। तत्पश्चात् प्राधिकरण ने डीटीएच सेवाओं के लिए 31 अगस्त, 2007 को सेवा गुणवत्ता विनियम भी जारी किए।

5. देश में केबल टीवी ट्रांसमिशन मुख्यतया एनालॉग है और एक बंडल के रूप में टीवी चैनलों के ट्रांसमिशन तक सीमित है। भारत में केबल टीवी नेटवर्क पर मूल्यवर्धित सेवाएं बहुत कम उपलब्ध हैं। कैस, डीटीएच, हिट्स, आईपीटीवी आदि की धीरे-धीरे शुरुआत होने से डिजिटल डिलीवरी एक वास्तविकता बन गया है, जो डिजीलिवरी के एनालॉग मोड से अपेक्षाकृत अधिक गुणवत्तापरक है। डिजिटल डिलीवरी प्लेटफार्मों पर बढ़ती प्रतिस्पर्धा से कारण कुछ केबल प्रचालकों ने गैर-कैस क्षेत्र में पारदर्शी प्रचालन हेतु स्वेच्छा से अपने केबल टीवी नेटवर्क पर सर्शत उपागम प्रणाली सहित/के बिना डिजिटल ट्रांसमिशन करना शुरू कर दिया है।

6. धीरे-धीरे विगत कुछ वर्षों में गैर-कैस एनालॉग नेटवर्क क्षेत्रों में भी दर्शकों की सेवा गुणवत्ता के प्रति अपेक्षाओं में वृद्धि हुई है। प्राधिकरण को भी कैस क्षेत्रों, जहां संव्सक्राइबर सबसे कम हैं, और डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम जारी करने के बाद बहुमूल्य अनुभव प्राप्त हुआ है। डिजीलिवरी श्रृंखला में बढ़ते प्रतिस्पर्धी परिवेश और गैर-कैस क्षेत्रों में सेवा गुणवत्ता

सुनिश्चित करने के लिए कि प्राधिकरण के गैर-कैस क्षेत्रों में सेवा गुणवत्ता मानकों की देखरेख हेतु एक उपयुक्त प्रवर्तन तंत्र सक्षम उपभोक्ताओं के लिए सक्षम बनकर (और केबल टीवी प्रचालकों पर तत्स्थानी दायित्व डालकर) उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने की निर्णय ली। निम्नलिखित विवरण प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर

1. इस विषय पर एक प्राणीय प्रारम्भिक गुणवत्ता

(ख) प्राधिकरण द्वारा हाल ही में लिए गए पहलकदम

प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर

7. प्राधिकरण इस बात से भलीभांति परिचित है कि केबल टीवी सेवाओं के लिए किसी सेवा गुणवत्ता विनियम की आवश्यकता हेतु जमीनी स्तर पर एक प्रभावी प्रवर्तन तंत्र का होना महत्वपूर्ण है। अतः प्राधिकरण ने द्राई अधिनियम के अंतर्गत प्राधिकरण को प्रत्यायोजित शक्तियों द्वारा सेवा गुणवत्ता विनियम के प्रभावी प्रवर्तन हेतु राज्य सरकार की मशीनरी को सशक्त बनाने की कार्यवाही

शुरू की। प्राधिकरण ने 21 अक्टूबर, 2008 को राज्य सरकारों को आधारभूत स्तर पर सेवा गुणवत्ता विनियमों के प्रवर्तन में जिला प्रशासन को शामिल करने के लिए पत्र लिखा था। सूचना और प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने भी राज्य स्तर तथा जिला स्तर की निगरानी समितियों की व्याप्ति को बढ़ाने हेतु 21 अक्टूबर, 2008 को कहा ताकि ये समितियां भी सेवा गुणवत्ता विनियमों के कार्यान्वयन की

निगरानी करें। इस प्रारम्भिक प्रवर्तन तंत्र में निम्नलिखित कार्य शामिल हैं: (i) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर (ii) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर (iii) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर (iv) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर (v) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर (vi) प्राधिकरण द्वारा प्राधिकरण द्वारा कि किसी के विचारों पर

8. द्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उप-धारा (4) के अनुसार यह आवश्यक है कि प्राधिकरण अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा अपने कार्य करते समय पारदर्शिता सुनिश्चित करे। अतः प्राधिकरण ने 1 दिसम्बर, 2008 को जारी गैर-कैस क्षेत्रों तथा डीटीएच सेवाओं में केबल टीवी सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता संबंधी मुद्दे नामक परामर्श-पत्र में गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवाओं के सेवा गुणवत्ता संबंधी मुद्दों के विभिन्न पहलुओं पर चर्चा की और ऐसी सेवाओं की सेवा गुणवत्ता के मुद्दे पर पणधारकों से टिप्पणियां मांगी।

(ग) परामर्श हेतु उठाए गए मुद्दे

9. परामर्श-पत्र में उठाए गए मुख्य मुद्दे इस प्रकार थे-

1. कृपया सेवा गुणवत्ता के उन क्षेत्रों और पैरामीटरों पर टिप्पणी करें जिन्हें ऐसे विनियमों में शामिल किया जाना आवश्यक है (पैरा 2.16 देखें)। कृपया इस पर भी टिप्पणी करें कि क्या

गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक कैस नेटवर्क पर भी सेवा गुणवत्ता पैरामीटर लागू किए जाने चाहिए।
यदि हां, तो कृपया बताएं कि ये पैरामीटर क्या होने चाहिए?

2. उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए प्रभावी और पारदर्शी निगरानी और उचित बिलिंग प्रणाली लागू करने पर टिप्पणियां करें और सुझाव दें।

3. यह आशा की जाती है कि राज्य सरकारें और सूचना तथा प्रसारण मंत्रालय सेवा गुणवत्ता विनियमों के प्रभावी कार्यान्वयन में आवश्यक सहयोग करेगा। क्या आप सेवा गुणवत्ता विनियमों के कार्यान्वयन को और सुदृढ़ बनाने हेतु अन्य किसी पूरक उपाय का सुझाव दे सकते हैं?

4. कृपया किसी अन्य मुद्दे पर अपने विचार व्यक्त करें, जो विनियमों को और अधिक संपूर्ण और प्रभावी बनाएगा।

10. परामर्श-पत्र के पैरा 2.16 में दिए गए विभिन्न पैरामीटर इस प्रकार हैं:-

- (i) केबल सेवाओं के कनेक्शन, विच्छेदन, अंतरण की समुचित प्रक्रिया और समय-सीमाएं
- (ii) बिलिंग की समुचित प्रक्रिया तथा तकनीकी और बिल संबंधी शिकायतों के लिए प्रभावी तंत्र
- (iii) सारी शिकायतों के निपटान तथा सेवा प्रदाता द्वारा उनके समाधान की प्रक्रिया
- (iv) गैर-कैस क्षेत्रों में जहां कहीं सेवा प्रदाता डिजिटल सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, वहां डिजिटल डिकोडर और एसटीबी के प्रावधान संबंधी सेवाओं के लिए समय-सीमा और प्रक्रिया।
- (v) सब्सक्राइबर्स को उनकी चैनल की स्थिति के साथ चैनल बदलने के बारे में सूचित करने की प्रक्रिया।
- (vi) सेवा व्यवधान के मामलों में छूट देने का तंत्र
- (vii) सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाए जाने वाले तकनीकी मानक
- (viii) सेवा गुणवत्ता मानकों की प्रभावी निगरानी।

11. परामर्श-पत्र को उसी दिन ट्राई की वेबसाइट (www.traai.gov.in) पर डाला गया और इस विषय पर पणधारकों से 31 दिसम्बर, 2008 तक टिप्पणियां मांगी गईं। पणधारकों के अनुरोध और परामर्श प्रक्रिया में पणधारकों की व्यापक भागीदारी के मददेनजर इस तारीख को बढ़ाकर 10 जनवरी, 2009 कर दिया गया। 27 पणधारकों/प्रतिनिधियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं। इन प्रतिक्रियाओं को 19 जनवरी, 2009 को ट्राई की वेबसाइट पर डाला गया। परामर्श-पत्र में उठाए गए विभिन्न मुद्दों पर और आगे बातचीत करने के लिए पणधारकों के प्रतिनिधियों से कोलकाता में 6 फरवरी, 2009 को एक ओपनहाउस चर्चा की गई।

घ. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण

12. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं की जांच की गई और उपर्युक्त पृष्ठभूमि में इसका विस्तार से विश्लेषण किया गया। हालांकि सभी पणधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार किया गया है, यह बताना महत्वपूर्ण है कि सेवा गुणवत्ता संबंधी मुद्दों में केबल प्रचालक और सब्सक्राइबर ही सीधे प्रभावित पार्टियाँ हैं। प्रसारक, डीटीएच प्रचालक जैसे अन्य पणधारक गैर-कैस केबल टीवी सेवाओं हेतु निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानकों से सीधे प्रभावित नहीं हैं। नीचे के पैराग्राफों में विभिन्न पणधारकों से प्राप्त मुद्देवार टिप्पणियों तथा सेवा गुणवत्ता के मानक (प्रसारण और केबल सेवाएँ) (केबल टेलीविजन गैर-कैस क्षेत्र) विनियम, 2009 के आधार और तर्काधार को संक्षेप में दिखाया गया है।

(क) सेवा गुणवत्ता विनियम हेतु पैरामीटर

13. लगभग सभी पणधारक सेवा गुणवत्ता विनियमों में तकनीकी और गैर-तकनीकी मानकों के पक्ष में हैं। कुछ पणधारकों ने यह कहा है कि विनियम एमएसओ से एलसीओ तक उच्च सिगनलों को सुनिश्चित करें।

14. कुछ पणधारकों का यह मत है कि कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं हेतु निर्धारित पैरामीटरों को गैर-कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं पर भी लागू किया जाना चाहिए। कुछ अन्य पणधारकों का यह सुझाव है कि गैर-कैस क्षेत्रों में केबल कैस सेवा गुणवत्ता विनियम के व्यापक उपबंध ही लागू किए जाएं। तथापि, गैर-कैस क्षेत्रों में स्टेचिक कैस प्रणाली के लिए सेट टॉप बॉक्स की व्यवस्था को विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए। कुछ सेवा प्रदाताओं को सेवा विच्छेदन के मामले में छूट देने के मुद्दे पर आपत्तियाँ थीं। उनका यह मत है कि चूंकि बिलिंग सब्सक्राइबर से बातचीत के आधार पर मुख्यतः एकमुश्त आधार पर होती है इसलिए सब्सक्राइबर को छूट देना व्यावहारिक नहीं है।

15. केबल सेवाओं के कनेक्शन, विच्छेदन, अंतरण हेतु समय-सीमा के बारे में पणधारकों का यह मत है कि आवेदन-पत्र का ब्योरा कैस सेवा गुणवत्ता विनियमों के समान होना चाहिए।

पणधारक मुख्यतः उपभोक्ता शिकायत निपटान तंत्र के पक्ष में हैं और कुछ प्रचालकों का यह मत है कि कैस अधिसूचित क्षेत्रों के लिए किए गए प्रावधान गैर-कैस क्षेत्रों में डिजिटल सेवा के संबंध में भी लागू किए जाएं।

16. कुछ पणधारकों ने यह कहा कि वर्तमान परिदृश्य में डिजिटल केबल टीवी सेवाओं के मामले में ही सेवा गुणवत्ता पैरामीटर/विनियम निर्धारित किए जा सकते हैं। एक मल्टी सिस्टम प्रचालक ने यह कहा कि इस समय कुछ शहरों में मल्टी सिस्टम प्रचालक, नॉन-एड्रैसेबल तरीके से सब्सक्राइबर्स को स्वैच्छिक आधार पर डिजिटल मोड के माध्यम से सेवाएं दे रहे हैं। इन डिजिटल सेवाओं से सब्सक्राइबर को केवल यह लाभ है कि उन्हें केबल टीवी नेटवर्क पर बेहतर पिक्चर क्वालिटी और अधिक चैनल देखने को मिलते हैं।

17. गैर-कैस क्षेत्रों में केबल प्रचालकों की शिकायत निपटान संबंधी प्रभावी तंत्र और बिलिंग की प्रक्रिया के बारे में कोई दो राय नहीं है। एक डीटीएच प्रचालक का यह मत है कि डीटीएच सेवा गुणवत्ता विनियम में यथाविनिर्दिष्ट शिकायत निपटान तंत्र और बिलिंग संबंधी प्रावधानों को गैर-कैस क्षेत्र में केबल टीवी उद्योग पर भी लागू किया जाए। शिकायत निपटान तंत्र के बारे में कुछ पणधारकों का यह मत है कि डिजिटल सेवा के मामले में एमएसओ 24X7 कॉल सेंटर बनाए रखे। इसी प्रकार, केबल प्रचालक के पास उपभोक्ता शिकायतों प्राप्त करने की भी व्यवस्था होनी चाहिए। एक पणधारक ने यह सुझाव दिया कि 5000 से कम आबादी वाले गांव में केबल प्रचालक को सेवा-गुणवत्ता संबंधी अपेक्षाओं से छूट दी जाए।

18. गैर-कैस क्षेत्रों में डिजिटल डिकोडर और एसटीबी संबंधी सेवाओं के लिए समय-सीमा और प्रक्रियाओं के बारे में कुछ पणधारकों का यह मत है कि चूंकि गैर-कैस क्षेत्रों में कुछ नेटवर्कों ने डिजिटल सेवाएं देनी शुरू कर दी हैं और वो डीटीएच जैसे अन्य एड्रैसेबल सिस्टम से मुकाबला कर रहे हैं, अतः समान प्रतिस्पर्धा क्षेत्र होना चाहिए और गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी नेटवर्क के लिए भी ऐसे डिजिटल डिकोडरों और एसटीबी हेतु डीटीएच सेवा गुणवत्ता विनियम अपनाए जाने चाहिए।

19. सब्सक्राइबर को चैनल बदलने के बारे में सूचित करने के बारे में कुछ उपभोक्ताओं ने सब्सक्राइबरों को सूचना देने हेतु एक उपयुक्त प्रणाली होने की वकालत की। प्रसारकों का यह मत है कि सामान्यतया डिलीवरी प्लेटफार्मों द्वारा चैनलों की स्थिति नहीं बदली जाती है। एक डीटीएच प्रचालक का यह मत है कि केबल प्रचालक सब्सक्राइबर को कम से कम 6 सप्ताह पहले चैनलों को बदलने तथा उनकी स्थिति के बारे में अग्रिम सूचना दे। एक एमएसओ ने कहा कि यह मुद्दा एनालॉग केबल ट्रांसमिशन के बारे में प्रासंगिक है, डिजिटल डिलीवरी के बारे में नहीं।

20. वितरण श्रृंखला द्वारा देखे जाने वाले तकनीकी मानकों के बारे में अधिकांश पणधारकों का यह मत है कि वितरण श्रृंखला केबल टीवी नेटवर्क हेतु बीआईएस द्वारा निर्धारित तकनीकी मानकों से मेल खाती हो। डिजिटल डिलीवरी के माध्यम से चैनलों का वितरण करने वाले एक एमएसओ ने केबल प्रचालकों द्वारा सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए जाने वाले सिगनलों के मानक निर्धारित करने का सुझाव दिया जैसा कि आईएस-13420 बीआईएस मानकों में दिया गया है। पणधारकों ने प्रसारक से बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु प्रसारकों द्वारा विकसित की जाने वाली एक सरलीकृत वितरण चैनल का भी उल्लेख किया।

(च) स्वैच्छिक कैस हेतु प्रयोज्यता

21. गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक कैस नेटवर्क हेतु सेवा गुणवत्ता पैरामीटर की प्रयोज्यता के बारे में पणधारकों से मिश्रित प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है। कुछ पणधारकों ने कहा कि कैस सेवा गुणवत्ता विनियमों को गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक कैस पर भी लागू किया जाना चाहिए। अन्य पणधारकों ने गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक कैस प्रचालन और परम्परागत एनालॉग प्रचालन हेतु एक साझे सेवा गुणवत्ता विनियम का समर्थन किया। एक पणधारक ने स्वैच्छिक कैस को परिभाषित करने का मुद्दा भी उठाया। उसकी राय में इस समय एमएसओ शहरों में सब्सक्राइबरों को स्वैच्छिक आधार पर डिजिटल मोड के माध्यम से केबल सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, यद्यपि ये डिजिटल सेवाएं अभी एड्रेसेबल नहीं हैं। इस प्रकार, स्वैच्छिक कैस के मामले में कैस सेवा-गुणवत्ता विनियम संबंधी शर्त तब तक लाभप्रद साबित नहीं होगी जब तक पूर्ण एड्रेसेबिलिटी को अनिवार्य नहीं बनाया जाता है।

(छ) निगरानी/कार्यान्वयन तंत्र

22. सेवा गुणवत्ता मानकों की प्रभावी और पारदर्शी निगरानी के बारे में कुछ पणधारक यह चाहते हैं कि सेमिनार, विज्ञापन अभियान आदि के माध्यम से उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा की जाए। कुछ ने यह सुझाव दिया कि प्राधिकृत अधिकारी निगरानी करें जबकि अन्योंने नवीकरण हेतु डाकघर या प्राधिकारियों को जिम्मेदार ठहराने का सुझाव दिया। कुछ सेवा प्रदाताओं का यह मत है कि बिल आदि जारी करना ही विनियम के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु एक पर्याप्त उपाय है।

23. अधिकांश पणधारकों ने राज्य सरकारों को शामिल करने के प्रस्ताव को स्वीकार कर लिया। तथापि, कुछ पणधारकों ने यह कहा कि केवल ट्राई ही सेवा गुणवत्ता विनियमों के कार्यान्वयन की निगरानी करे। कुछ पणधारकों ने यह कहा कि राज्य सरकारों की संलिप्तता के अतिरिक्त सेवा प्रदाता द्वारा स्व-प्रमाणन/स्व-विनियमन करना ही पर्याप्त होगा। उनका मत यह है कि सेवा प्रदाता वार्षिक रूप से यह प्रमाण-पत्र पंजीकरण प्राधिकारी या प्राधिकृत अधिकारी अथवा ट्राई को प्रस्तुत करे। कुछ पणधारकों ने यह कहा कि एमएसओ सब्सक्राइबर्स की शिकायतों के लिए एक नोडल अधिकारी मनोनीत करे।

(ज) प्रकीर्ण मुद्दे

24. कई पणधारकों ने, जो वितरण शृंखला का एक अंग है, केबल टीवी नेटवर्क के लिए अधिकार का मुद्दा उठाया। अधिकांश एमएसओ ने भी तीन महानगरों के शेष भागों तथा 55 अन्य शहरों में कैंस का विस्तार करने की अपनी मांग दोहराई, जैसाकि वर्ष 2007 में सिफारिश की गई थी। कुछ पणधारकों की यह राय है कि प्रसारकों को भी सेवा गुणवत्ता प्रणाली के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत लाया जाए। कुछ अन्य पणधारकों ने सेवा गुणवत्ता विनियमों के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु उपभोक्ता समूहों/आरडब्ल्यूए को शामिल करने का मुद्दा उठाया।

25. कुछ पणधारकों ने सेवा-गुणवत्ता विनियम को लागू करने का मुद्दा उठाया। एक पणधारक का यह मत था कि इस अति विखंडित क्षेत्र में सेवा गुणवत्ता विनियमों/पैरामीटर को शुरू तथा लागू करने को किसी प्रयास को एक प्रभावी निगरानी तथा अनुपालन तंत्र द्वारा उचित रूप से समर्थन दिया जाए।

(अ) तर्काधार

26. गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा तथा विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच बढ़ती प्रतिस्पर्धात्मक स्थिति के साथ चलने के लिए निर्धारित किए जा रहे हैं। विनियम इस तथ्य को ध्यान में रखकर बनाए गए हैं कि देश में केबल टीवी उद्योग इसके विकास के डेढ़ दशक हेतु सेवा गुणवत्ता मानकों के लिए किसी सिफारिश के मोहताज नहीं हैं।

27. ऐसे कोई औद्योगिक मानक या आमतौर पर अपनायी जाने वाली व्यापारिक प्रक्रिया नहीं है जिसे ऐसे बड़े केबल टीवी नेटवर्क के लिए एक मॉडल के रूप में अपनाया जा सके। प्राधिकरण ने कैस क्षेत्र और डीटीएच सेवाओं के लिए अपने सेवा गुणवत्ता विनियमों के कार्यान्वयन के दौरान यह अनुभव किया कि अंतिम उपभोक्ताओं को सेवा गुणवत्ता पहलुओं से संबंधित मुद्दों पर उपभोक्ताओं को राहत देने तथा उनके हितों की सुरक्षा हेतु एक तंत्र उपलब्ध कराना ही होगा।

28. क्षेत्र में डिजिटलीकरण और एड्रसेबिलिटी की शुरुआत प्रतिस्पर्धा के परिणामस्वरूप आने वाले समय में अनिवार्य बन गई है। प्राधिकरण ने, समय-समय पर इस मुद्दे पर भारत सरकार को सिफारिशें की हैं। अब जारी किए जा रहे सेवा गुणवत्ता विनियम कैस-क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए अनुकूलता के कारक को ध्यान में रखते हुए जारी किए जा रहे हैं ताकि गैर-कैस क्षेत्रों में सेवा प्रदाता अपनी प्रणालियों को उस समय आसानी से अंतरित कर सकें, जब उनके प्रचालन क्षेत्र में कैस को अधिदेशित किया जाए।

29. दूसरी तरफ, इन सेवा गुणवत्ता विनियमों को तैयार करते समय इन कारकों को भी ध्यान में रखा गया है कि अंतिम स्तर व्यापक रूप से विखंडित है तथा बड़ी संख्या में प्रचालकों के पास वित्तीय और तकनीकी संसाधन नहीं हो सकते हैं और सेवा गुणवत्ता के संदर्भ में नई व्यवस्था से वाकिफ होने में उन्हें कुछ समय लग सकता है। हालांकि, कैस तथा गैर-कैस केबल सेवाओं के लिए यथासंभव समान सेवा गुणवत्ता विनियम रखना अपेक्षित होगा, प्राधिकरण इस तथ्य के प्रति भी सचेत है कि इन विनियमों के कारण गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक डिजिटलीकरण के विकास तथा

केवल प्रचालकों अथवा एमएसओ द्वारा तथा एड्रेसेबिलिटी के अंगीकरण में बाधाएं न आने पाएं। इसका उद्देश्य गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी नेटवर्कों का व्यवस्थित विकास सुनिश्चित करना है जिसमें अधिकाधिक डिजिटलीकरण और एड्रेसेबिलिटी का समावेश हो।

30. कैस क्षेत्रों में सेवा गुणवत्ता के लिए 23 अगस्त, 2006 को जारी विनियमों में कतिपय निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर कैस-क्षेत्रों में केबल सेवा के कनेक्शन, विच्छेद, अंतरण और स्थानांतरण के लिए पद्धति निर्धारित की गई है। तथापि, प्राधिकरण महसूस करता है कि व्यापक रूप से विखंडित गैर-कैस क्षेत्रों में केबल सेवा में ऐसी सख्त अपेक्षा की आवश्यकता नहीं है। अतः विद्यमान विनियमों में आवेदन प्रारम्भ में विवरण तथा केबल प्रचालकों के अन्य दायित्वों को सरल बनाया गया है।

31. हालांकि, प्राधिकरण ने दिनांक 04.10.2007 के टैरिफ आदेश के आठवें संशोधन द्वारा पूर्व में अन्य प्रावधानों के साथ बिलिंग के कतिपय पहलुओं का समावेश किया था, परंतु चूंकि माननीय टीडीसेट द्वारा कतिपय अन्य आधारों पर इस संशोधन आदेश को खारिज कर दिया है, बिलिंग के ये उपबंध भी वर्तमान में लागू नहीं हैं। तथापि, संशोधन आदेश का मुद्दा माननीय उच्चतम न्यायालय के समक्ष न्यायिक संवीक्षा के अधीन है। वर्तमान सेवा गुणवत्ता विनियमों में पारदर्शी प्रचालन के लिए गैर-कैस क्षेत्रों में केबल सेवा के लिए सरल बिलिंग पद्धति अधिरोपित की गई है। इससे सब्सक्राइबर आधार के सटीक अवधारण की समस्या में कमी लाने में भी मदद मिलेगी।

32. कैस-क्षेत्रों में तथा डीटीएच सेवाओं के लिए एमएसओ द्वारा चौबीस घंटे कार्य करने वाले कॉल सेंटर/सहायता कक्ष की तुलना में गैर-कैस में व्यापक रूप से विखंडित केबल टीवी प्रचालकों के लिए प्रारंभ में सप्ताह के सभी दिवसों पर दिन के समय बारह घंटे की व्यवस्था की गई है। विद्यमान विनियमों में शिकायतों के निपटान के लिए एक सरल पद्धति भी अपनाई गई है। ये प्रावधान उपभोक्ता संतुष्टि में सुधार लाने में काफी हद तक सफल सिद्ध होंगे।

33. सब्सक्राइबर के अनुरोध पर सेवा के अस्थायी रूप से विच्छेद के लिए सब्सक्राइबर को छूट देने के संबंध में प्राधिकरण ने पणधारकों की टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए यह उपयुक्त समझा

हैं कि कोई विनिर्दिष्ट छूट निर्दिष्ट न की जाए परंतु संभावित छूट का मामला प्रचालकों पर छोड़ दिया है। ऐसा इसलिए है कि क्योंकि एनालॉग नेटवर्क में केबल प्रचालकों द्वारा एमएसओ अथवा प्रसारकों को किए जाने वाले सब्सक्राइबर आधार पर आधारित है तथा एक बार जब समग्र सब्सक्राइबर आधार के बारे में बातचीत तय हो जाती है तो ऐसे अस्थायी विच्छेद की कोई संभावना नहीं रह जाती है।

34. चूंकि गैर-कैस क्षेत्रों में कुछ प्रचालकों ने गैर-कैस क्षेत्रों में स्वैच्छिक आधार पर केबल सेवाओं में एड्रेसेबिलिटी के साथ अथवा उनके बिना डिजिटल प्रचालन आरंभ कर दिया है, प्राधिकरण ने गैर-कैस क्षेत्रों में डिजिटल डिकोडर्स तथा सेट टॉप बॉक्सों के प्रावधान के संबंध में कतिपय सीमित दायित्व ही निर्दिष्ट किए हैं ताकि उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान किया जा सके तथा क्षेत्र का व्यवस्थित विकास किया जा सके।

35. कुछ पणधारकों ने यह सुझाव दिया है कि वितरण श्रृंखला में विभिन्न प्लेयरों के बीच इंटरफेस पर सिगनलों के समुचित तकनीकी मानक निर्दिष्ट किए जाने चाहिए। प्राधिकरण ने उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सिगनलों के बारे में उनकी चिंता को ध्यान में रखा है। तथापि, प्राधिकरण इस बात से भी पूरी तरह अवगत है कि देश में एमएसओ तथा एलसीओ द्वारा विभिन्न नेटवर्क टॉपोलॉजी अपनाई जा रही हैं। प्राधिकरण ने, इस अवस्था पर, यह महसूस किया है कि यदि केबल प्रचालकों द्वारा सब्सक्राइबर छोर पर सेवा गुणवत्ता के तकनीकी मानकों के अनिवार्य प्रावधान कर लिए जाएं, तो यह पर्याप्त होगा। प्राधिकरण को आशा है कि एमएसओ आवश्यक सिगनल क्षमता उपलब्ध कराएंगे ताकि केबल प्रचालक इन प्रावधानों की पूर्ति कर सकें। उन्हें सामूहिक रूप से अपने नेटवर्कों पर केबल टेलीविजन नेटवर्कों के लिए भारतीय मानक ब्यूरो आईएस-13420, भाग I (संशोधित) द्वारा अथवा प्रणाली निष्पादन से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य मानकों की पूर्ति करनी अपेक्षित है तथा यह सुनिश्चित करना है कि सब्सक्राइबर के परिसर पर समुचित सिगनल का वितरण हो।

36. गैर-कैस क्षेत्रों के लिए ये सेवा गुणवत्ता विनियम यह भी अधिदेशित करते हैं कि केबल प्रचालकों तथा एमएसओ के प्रतिनिधि - कैस क्षेत्रों में केबल सेवा तथा डीटीएच सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम के अनुरूप फोटो के साथ समुचित पहचान का प्रावधान करें।

37. पणधारकों द्वारा अधिकार (आरओडब्ल्यू) तथा देश के अन्य भागों में कैस के विस्तार के बारे में कुछ अन्य संबंधित मुद्दे भी उठाए हैं। प्राधिकरण इन मुद्दों के विस्तार के बारे में पूर्व में सरकार को सिफारिशों की हैं। अधिकार के मुद्दे की जांच करने के लिए सूचना और प्रसारण मंत्रालय ने समिति भी गठित कर दी है।

38. प्राधिकरण इस बात से भी अवगत है, जोकि कुछ पणधारकों द्वारा सही ही कही गई है, कि उपभोक्ताओं को लाभ प्रदान करने के लिए किसी भी विनियम का प्रभावी प्रवर्तन और क्रियान्वयन अनावश्यक है। जैसाकि पूर्व में कहा गया है, ट्राई ने राज्य सरकारों को पहले ही यह लिख दिया है कि वे निचले स्तर पर सेवा गुणवत्ता विनियमों के प्रवर्तन के लिए जिला प्रशासन को शामिल करें। अभी तक बारह राज्य सरकारों ने ऐसे प्रस्ताव के लिए अपनी सहमति व्यक्त कर दी है। कुछ इसकी जांच कर रहे हैं तथा अन्य से उनकी प्रतिक्रिया की प्रतीक्षा की जा रही है। इन विनियमों के प्रभावी क्रियान्वयन को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण राज्य सरकार के अधिकारियों को उनकी सहमति के अनुसार शक्तियां प्रत्यायोजित करने की प्रक्रिया पर साथ-साथ ही विचार कर रहा है। इसके अलावा, केबल टीवी सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम गैर-कैस क्षेत्रों में वैयक्तिक केबल टीवी सब्सक्राइबर्स को सेवा में कमियां होने के मामले में ट्राई अधिनियम की धारा 14 के अंतर्गत यथाउपबंधित जिला उपभोक्ता निवारण फोरमों में जाने के लिए शक्तियां प्रदान करेंगे, जब सेवा गुणवत्ता के बेंचमार्कों की पूर्ति नहीं की गई हो।

39. हालांकि प्राधिकरण ने सूचना और प्रसारण मंत्रालय से राज्य स्तर और जिला स्तर निगरानी समितियों की व्याप्ति के संवर्धन के विषय में जानकारी मांगी है ताकि ये समितियां सेवा गुणवत्ता विनियमों के क्रियान्वयन का भी निगरानी कर सकें, सूचना और प्रसारण मंत्रालय ने व्याप्ति के ऐसे संवर्धन के विषय में अपनी आपत्तियों के विषय में सूचित किया है तथा प्राधिकरण के प्रस्ताव से सहमति व्यक्त नहीं की है।

40. प्राधिकरण को विश्वास है कि राज्य सरकारों के अंतर्गत स्थानीय जिला प्रशासन तथा जिला स्तरीय उपभोक्ता फोरम की प्रभावी भागीदारी व्यापक पैमाने पर उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण में सेवा गुणवत्ता विनियमों के सफल क्रियान्वयन के लिए मील का पत्थर सिद्ध होगी।

41. इन विनियमों को तैयार करते समय प्राधिकरण ने केबल टीवी खंड की वृद्धि सुनिश्चित करते हुए उपभोक्ताओं के हितों तथा उनकी चिंताओं का निवारण करने के बीच संतुलन स्थापित करने का प्रयास किया है। इन विनियमों के क्रियान्वयन और प्रवर्तन के दौरान हासिल अनुभव आगामी सुधारों के लिए लाभप्रद होगा। इसके लिए सेवा गुणवत्ता बेंचमार्कों के कुछ मानकों की पुनः समीक्षा करने तथा प्रवर्तन तंत्र को आगे और मजबूत बनाने की आवश्यकता होगी।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
NOTIFICATION

New Delhi, the 24th February, 2009

The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services)
(Cable Television-Non-Cas Areas) Regulations, 2009 (No. 01 of 2009)

F. No. 16-3/2009-B & CS.— In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunication) No. 39,—

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of section 11 and proviso to clause (k) of sub-section (1) of section 2 of the said Act, and

(b) published under notification No. S.O. 44(E) and 45(E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4,

the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:-

CHAPTER I
PRELIMINARY

1. Short title, extent and commencement.— (i) These regulations may be called the Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television - Non-CAS Areas) Regulations, 2009.

(ii) These regulations shall apply to cable television services throughout the territory of India except States, cities, towns and areas notified, from time to time, by the Central Government under sub-section (1) of section 4A of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995).

(iii) They shall come into force on the 1st day of April, 2009.

2. Definitions.— In these regulations, unless the context otherwise requires,-

(a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) "addressable system" means an electronic device or more than one electronic devices put in an integrated system through which signals of television channels can be sent in encrypted or unencrypted form, which can be decoded by the device or devices at the premises of the subscriber within limits of the authorisation made, on the choice and request of such subscriber, by the service provider to the subscriber;

- (c) **"authorised officer"** shall have the same meaning as given in clause (a) of section 2 of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995);
- (d) **"Authority"** means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (e) **"broadcaster"** means any person including an individual, group of persons, body corporate, firm or any organisation or body, who, or, which, is providing programming services and includes his authorised distribution agencies;
- (f) **"cable operator"** means any person who provides cable service through a cable television network or otherwise controls or is responsible for the management and operation of a cable television network ;
- (g) **"cable service"** means the transmission by cables of programmes including retransmission by cables of any broadcast television signals;
- (h) **"cable subscriber"** means a subscriber who receives the signals of a cable service;
- (i) **"cable television network"** means any system consisting of a set of closed transmission paths and associated signal generation, control and distribution equipment, designed to provide cable service for reception by multiple subscribers;
- (j) **"CAS Area"** means the States, cities, towns or areas, where, in terms of a notification issued under sub-section (1) of section 4A of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995), it is obligatory for every multi system operator or cable operator to transmit or retransmit programmes of any pay channel through an addressable system and the expression "Non-CAS Area" shall be construed accordingly;
- (k) **"commercial subscriber"** means any subscriber who receives a programming service at a place indicated by him to a service provider and uses signals of such service for the benefit of his clients, customers, members or any other class or group of persons having access to such place;
- (l) **"digital decoder"** means the device which is connected to, or part of a television set, which converts digital signals into analog signals and allows a subscriber to receive unencrypted and descrambled digital cable television signals for viewing on conventional analog television sets;
- (m) **"distributor of TV channels"** means any person including an individual, group of persons, public or body corporate, firm or any organisation or body re-transmitting TV channels through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by general public directly or indirectly and such person may include, but is not limited to, a cable operator, direct to home operator, multi system operator, head ends in

the sky operator and a service provider offering Internet Protocol television service;

(n) "free to air channel" or "FTA channel" means a channel for which no fees is to be paid to the broadcaster for its retransmission through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by the general public either directly or indirectly;

(o) "Internet Protocol television service" means delivery of multi channel television programmes in addressable mode by using Internet Protocol over a closed network of one or more service providers;

(p) "multi system operator(MSO)" means a cable operator who receives a programming service from a broadcaster or his authorised agencies and retransmits the same or transmits his own programming service for simultaneous reception either by multiple subscribers directly or through one or more cable operators, and includes his authorised distribution agencies by whatever name called;

(q) "ordinary subscriber" means any subscriber who receives a programming service from a service provider and uses the same for his domestic purposes;

(r) "pay channel" means a channel for which fees is to be paid to the broadcaster by the person receiving the signals from the broadcaster, for its re-transmission through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by the general public either directly or indirectly;

(s) "programme" means any television broadcast and includes-

(i) exhibition of films, features, dramas, advertisements and serials through video cassette recorders or video cassette players;

(ii) any audio or visual or audio-visual live performance or presentation, and the expression "programming service" shall be construed accordingly;

(t) "regulations" means the Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television - Non-CAS Areas) Regulations, 2009;

(u) "service provider" means the Government as a service provider and includes a licensee as well as any broadcaster, multi system operator(MSO), cable operator or distributor of TV channels;

(v) "set top box" means a device, -

(a) which is connected to, or is part of a television; and

(b) which allows a subscriber to receive in unencrypted and descrambled form subscribed pay channels through an addressable system;

(w) "subscriber" means a person who receives the signals of a service provider at a place indicated to the service provider by him without further transmitting it to any other person and includes ordinary subscribers and commercial subscribers unless specifically excluded;

(x) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 and the rules, orders and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules, orders or other regulations, as the case may be.

CHAPTER II

CONNECTION, DISCONNECTION AND RECONNECTION OF CABLE SERVICES IN NON-CAS AREAS

3. Procedure for cable service connection, disconnection or shifting.— (1) Any person seeking connection, disconnection, reconnection or shifting of cable service connection may make an application in duplicate to the cable operator or multi system operator, as the case may be, in such format as may be specified by such cable operator or multi system operator, as the case may be, and such application shall be provided to such person by the cable operator or multi system operator, as the case may be.

(2) Adoption of a common format specified by a multi system operator or its affiliate for a group of cable operators under it, as the case may be, by any cable operator shall be construed as compliance of the requirement under sub-regulation (1) .

(3) Every subscriber whose application has been accepted by a cable operator or multi system operator, as the case may be, shall be given a unique identification number by such cable operator or multi system operator.

4. Contents of application formats.----- (1) The formats of applications devised under sub-regulation (1) of regulation 3 shall comply with the following requirements, namely:-

(a) the applications shall be serially numbered;

(b) the application shall indicate, inter alia, ---

(i) the name, address, telephone numbers, mobile numbers, fax numbers, e-mail address, if any, of the cable operator or the multi system operator, as the case may be;

(ii) in the case of a cable operator, the name, address, telephone numbers, mobile numbers, fax numbers, e-mail address, if any, of the multi system operator associated with such cable operator;

- (iii) the name of at least one contact person of such cable operator or multi system operator, as the case may be;
- (iv) the details contained in the Registration Certificate obtained under sub-section (3) of section 4 of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995) such as date of certificate, the date of expiry of Registration Certificate as well as any approval given by the Government of India;
- (v) details of programming services offered, indicating number of Free to Air and Pay channels available; and
- (vi) the charges for such programming services;
- (vii) options with respect to provision of digital decoders or set top boxes in case the cable operator or multi system operator, as the case may be, is providing digital cable television service and the charges for such digital cable television service.

(2) There shall be two copies of each application of which one shall be returned to the applicant, duly acknowledged as having been received, by the cable operator or multi system operator, as the case may be.

5. Provision of cable service to every person subject to technical and operational feasibility. — Every cable operator shall provide the cable services to every person making request for the same, subject to technical and operational feasibility.

6. Response and time limit for providing connection. — — (1) Every application from an applicant, duly signed and complete in all respects for subscribing to the cable service to be provided at a place located within the area of operation of the cable operator or multi system operator, as the case may be, shall be responded to by the cable operator or the multi system operator, as the case may be, indicating the deficiencies or shortcomings, if any, in the application and the expected date of connection of cable service.

(2) In case the cable operator finds that it is possible to provide connection, there being no technical or operational non-feasibility of providing the cable service, the connection for cable service shall be provided within seven days of the receipt of such application from the subscriber.

7. Communication of technical or operational non-feasibility. — In case it is not

technically or operationally feasible to provide cable services at the location where the services are requested by the applicant, the applicant shall be informed by the cable operator or the multi system operator, as the case may be, within seven days from the date of receipt of the application, indicating the reasons as to why it is technically or operationally not feasible to provide services.

8. Discontinuing cable service to subscriber only after prior notice.----- (1) Save as otherwise provided in these regulations, no cable operator shall discontinue its cable service to its subscriber without giving prior notice of at least fifteen days to such subscriber, indicating the reasons for such disconnection.

Explanation: The period of fifteen days for the purpose of this sub-regulation shall be reckoned from the date of receipt of the notice for disconnection by the subscriber.

(2) In case cable service is required to be interrupted for the purpose of facilitating preventive maintenance, the subscribers shall be given a prior notice indicating therein the expected date of resumption of service and the cable operator or the multi system operator, as the case may be, may choose its own method of providing prior notice of possible interruption of service to its subscribers.

CHAPTER III

BILLING PROCEDURE AND BILLING RELATED COMPLAINTS FOR CABLE SERVICES

9. Provision of bills and receipts to subscribers. --- (1) Every cable operator or the multi system operator, as the case may be, shall give to every subscriber the bill for the charges due and payable by such subscriber for each month, or for such other period as agreed between the parties, for which such charges become payable by the subscriber.

(2) Every bill, as referred to in sub-regulation (1), shall indicate the telephone numbers of the helpdesk of the cable operator or the multi system operator, as the case may be, as applicable.

(3) Every bill, as referred to in sub-regulation (1) shall contain all relevant details relating to the cable service provided to the subscriber including the total number of pay and free

to air channels provided by the cable operator or the multi system operator, as the case may be, the charges levied (excluding taxes), the nature and rates of taxes levied and amount thereof.

(4) Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall acknowledge each payment made to it by the subscriber by issuing a signed receipt, indicating therein the period and the purpose for which the payment has been received by it and other relevant details.

Explanation: It shall be open to a cable operator or multi system operator, as the case may be, to issue a common bill-cum-receipt complying with all the provisions of this regulation.

10. Requirements of billing system. — The billing system of the cable operator or multi system operator, as the case may be, shall be such that the following benchmarks are met, namely:-

- (i) any complaint relating to billing shall be redressed within seven days of receipt of such complaint from the subscriber;
- (ii) refunds, if any, shall be made to the subscriber within thirty days following the resolution of the complaint or before the next billing cycle, whichever is earlier.

CHAPTER IV

COMPLAINT HANDLING AND REDRESSAL

11. Establishment of help desk. — Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall establish a help desk for the purposes of receiving cable service requests, answering queries, receiving complaints and redressal of grievances of its subscribers, and such help desk shall be accessible to its subscribers for a minimum period of twelve hours beginning at 8.00 A.M. till 8.00 P.M. on each day during all days in a week and the same shall be accessible through telephone numbers informed to the subscribers.

12. Handling of complaints, etc. — Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall ensure that the help desk established by it under regulation 11,

immediately on receipt of a request or query or complaint, as the case may be, from its subscriber relating to cable service, registers such request or query or complaint of its subscriber by allotting a unique identification number to be called the docket number and inform the same to the subscriber.

(2) Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall ----

(a) maintain records of all complaints filed by the subscribers with it indicating therein the name and address of complainant, date and time of filing of the complaint, the nature of complaint with the docket number assigned to it, date and time of redressal of the complaint with the written confirmation from the subscriber that the complaint has been redressed;

(b) keep such records with it till the expiry of a period of at least three months from the date of resolution of the complaint;

(c) present such records whenever called upon by the Authority or the authorized officer as defined under the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995).

13. Provision of power back-up. ---- A cable operator or the multi system operator, as the case may be, shall take all necessary steps for provision of back up power supply for at least six hours in order to minimize the incidence of service interruption due to power failure.

14. Carrying of photo identification and proper behaviour by representatives of the cable operators and multi system operators. ---- Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall ensure that its representatives carry proper photo identification while visiting the premises of subscribers and are polite in their behaviour with the subscribers.

CHAPTER V

ADDITIONAL STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE RELATING TO DIGITAL DECODER AND SET TOP BOX FOR DIGITAL CABLE SERVICE (WITH OR WITHOUT CONDITIONAL ACCESS) IN NON-CAS AREAS

15. In case a cable operator or a multi-system operator, as the case may be, in a non-CAS area is providing digital cable television service (with or without conditional access

system) in such non-CAS area, such cable operator or the multi system operator, as the case may be, shall:

(a) make available to its subscribers information regarding the names, contact addresses and telephone numbers of persons from whom digital decoders or set top boxes, which are compliant with the standards set by Bureau of Indian Standards (BIS), can be purchased on outright basis or obtained on rent or hire-purchase;

(b) publicise the salient features of various schemes available for outright purchase, rent or hire-purchase of decoders or set top boxes from it in addition to the scheme as regards pricing, hire-purchase or renting of decoder or set top boxes, if any, prescribed by the Authority for non-CAS areas.

16. Arrangements for repairs or replacement of decoder or set top box supplied by the cable operator or multi system operator. — In cases where there is a malfunction of a decoder or set top box supplied by a cable operator or multi system operator, as the case may be, on rent or hire-purchase basis to a subscriber, then such cable operator or multi system operator shall arrange for its repair or replacement as the case may be, within twenty-four hours of receipt of the complaint of malfunctioning of such decoder or set top box, without any charge:

Provided that such cable operator or multi system operator shall not be liable for such repair or replacement where the decoder or the set top box has been found tampered with by the subscriber.

CHAPTER VI

DISCONTINUANCE OF CHANNELS FROM THE CABLE TELEVISION NETWORK

17. Notice to subscribers before taking off channels from cable television network. — No channel shall be taken off or discontinued from the cable television network by a cable operator or multi system operator, as the case may be, without giving prior notice of at least three weeks to the subscribers along with the reasons for taking it off or discontinuing it and the cable operator or multi system operator, as the case may be, shall give such notice in an appropriate manner to its subscribers.

CHAPTER VII

TECHNICAL STANDARDS AS TO QUALITY OF SIGNALS

18. (1) Every cable operator or multi system operator, as the case may be, shall maintain such technical standards of signals in its entire cable television network as may, from time to time, be published by the Bureau of Indian Standards in accordance with the provisions of the Bureau of Indian Standards Act, 1986 (63 of 1986) for cable television networks.

(2) Without prejudice to the foregoing provisions, all cable operators and multi system operators shall, in their networks, also ensure compliance with BIS Standard IS - 13420, Part I (Revised), or any other standard as may, from time to time, be specified by the Bureau of Indian Standards in accordance with the provisions of the Bureau of Indian Standards Act, 1986 (63 of 1986) relating to system performance in cable television networks and shall further ensure quality of signals at the end of the cable subscriber's premises fulfilling the following minimum requirements, namely:-

- (i) $C/N > 44 \text{ dB}$
- (ii) Minimum Carrier level $60 \text{ dB}(\mu\text{V})$
- (iii) Maximum Carrier level $80 \text{ dB}(\mu\text{V})$
- (iv) Slope $< 12 \text{ dB}$
- (v) X-Mod $> 57 \text{ dB}$
- (vi) CSO $> 57 \text{ dB}$;

Provided that, as and when the Bureau of Indian Standards specifies any other technical standards in accordance with the provisions of the Bureau of Indian Standards Act, 1986 (63 of 1986) as to the quality of signals at the end of the subscriber's premises in cable television networks, the minimum requirements as to quality of signals at the end of the subscriber's premises as specified in this sub-regulation shall no longer be applicable.

Explanation. - For the purpose of this sub-regulation, --

- (i) "C/N" means Carrier to Noise ratio;
- (ii) "CSO" means Composite Second Order Interference;
- (iii) "X-Mod" means cross modulation; and
- (iv) "Slope" is caused by 'SKIN EFFECT', wherein signal attenuation increases with frequency of the channel.

CHAPTER VIII

MONITORING OF PERFORMANCE OF QUALITY OF SERVICE STANDARDS

19. The Authority may, from time to time, issue directions or orders requiring service providers in non-CAS areas to furnish information in such form and at such intervals as

may be required for the purpose of monitoring the performance of quality of service standards.

20. The Authority may, by order or direction issued from time to time, intervene for the purpose of protecting the interests of the cable subscribers or for ensuring compliance of the provisions of these regulations.

CHAPTER IX MISCELLANEOUS

21. The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

22. The provisions of these regulations are in addition to any right conferred upon the cable subscribers under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force.

23. Any cable subscriber may, at any time,—

- (a) during pendency of redressal of his grievance under these regulations; or
- (b) before filing of complaint under these regulations,

exercise his right conferred upon him under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, or any other law for the time being in force and seek redressal of his grievance under that Act or law as the case may be.

24. The provisions of these Regulations shall also be enforceable by any person to whom the Authority may, by a general or special order, delegate powers for that purpose under the relevant provisions of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997).

R. N. CHOUBEY, Prl. Advisor (B & CS)
[ADVT III/4/142/2008-Ext.]

Note.— The Explanatory Memorandum annexed to these regulations explains the objects and reasons of the Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television – Non-CAS Areas) Regulations, 2009.

Annexure

EXPLANATORY MEMORANDUM

A. Background

1. There has been an exponential growth in the Indian Cable TV industry in the past two decades. From just 410,000 Cable TV homes in early 1992, the number of Cable TV homes has increased to 85 millions by the end of December 2008, being served by an estimated 60,000 cable operators. During this period, the number of permitted television channels has increased to about 400 channels.
2. As per section 11(1)(b)(v) of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 as amended, TRAI is required to discharge the following function:
"(v) lay-down the standards of quality of service to be provided by the service providers and ensure the quality of service and conduct the periodical survey of such service provided by the service providers so as to protect interest of the consumers of telecommunication services."
3. Soon after broadcasting and cable services came under purview of TRAI in January 2004, the Authority in its recommendations on "Issues Relating to Broadcasting and Distribution of TV Channels" dated October 01, 2004, had discussed the Quality of Service (QoS) codes and guidelines for the cable TV industry in India. At that time, the Authority had felt that the quality of service regulations may be issued only when the enforcement mechanism is in place.
4. Subsequently, in a writ petition filed by a group of MSOs, a Single Judge Bench of the Hon'ble High Court of Delhi, on 10th March 2006, directed that the Conditional Access System (CAS) be implemented within a period of 4 weeks. In an appeal filed by Union of India against this direction, a Division Bench of the Hon'ble High Court of Delhi had on 20th July 2006, directed implementation of CAS in notified areas of Delhi, Mumbai and Kolkata by 31st December 2006. Therefore, before roll out of CAS in parts of Delhi, Mumbai and Kolkata on December 31, 2006, the Authority had issued quality of service regulations for cable services only in CAS areas on August 23, 2006. At the time of issuance of this Regulation for CAS areas, it was indicated that the

Authority would address the quality of service regulations for direct to home (DTH) and for Non-CAS areas separately at an appropriate time. Subsequently, the Authority had also issued Quality of Service Regulations on August 31, 2007 for DTH services.

5. The Cable TV transmission in the country is predominantly analogue and limited to transmission of TV channels in a bundled manner. The value added services are rarely available on cable television network in India. With the gradual introduction of CAS, DTH, HITS, IPTV, etc., the digital delivery, which has a qualitative edge over analogue mode of delivery at the subscriber end, is becoming a reality. Because of emerging competition from digital delivery platforms, some of the cable operators in non-CAS areas have started digital transmission with/without conditional access system over their cable TV networks voluntarily for having transparent operation.
6. Gradually, the expectations of the viewers on the quality of service front have increased even in non-CAS analogue network areas over past few years. The Authority has also got valuable experience after having issued QoS Regulations for CAS areas, where the number of subscribers is much less, and for DTH. In view of emerging competitive environment in delivery chain, and to ensure quality service in non-CAS areas, the Authority has decided to empower the consumers by creating certain rights for them (and casting corresponding obligations on cable TV operators) with suitable enforcement mechanism for quality of service standards to be observed by service providers in non-CAS areas.

B. Recent Initiative taken by the Authority

7. The Authority is well aware that the presence for effective enforcement machinery at ground level is critical for the success of any quality of service regulation for cable TV services. Therefore, the Authority has initiated an exercise for empowering the state government machinery for effective enforcement of quality of service regulation by delegating power of the Authority under TRAI Act. The Authority had written to the State Governments for involving the district administration for enforcement of QoS Regulations at the grass root level on October 21, 2008. The Ministry of Information & Broadcasting had also been addressed on October 21, 2008 for enlarging the scope of

State level and District level monitoring committees, so that these committees may also monitor implementation of QoS regulations.

8. Sub-section (4) of Section 11 of the TRAI Act, 1997 requires the Authority to ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions. Therefore, the Authority had discussed various aspects of quality of service issues of cable TV services in non-CAS areas in the consultation paper titled "Quality of Service issues for Cable TV Services in Non-CAS areas and for DTH Services" issued on December 01, 2008, and had invited comments of the stakeholders on the issue of quality of services of such services.

C. Issues raised for consultation

9. The main issues raised in the consultation paper were as under-

1. Please offer your comments on the areas and parameters of Quality of Service which need to be covered in such regulations (refer para 2.16)? Please offer comments whether QoS parameters should also be made applicable to voluntary CAS networks in non-CAS areas. If yes, then please indicate what should these parameters be.
2. In particular, comments and suggestions are invited for effective and transparent monitoring and implementation of proper billing, to protect consumers' interests.
3. There is an expectation that the State Governments and the Ministry of Information & Broadcasting will extend necessary cooperation in the effective implementation of QoS Regulations. Can you suggest any other supplemental measures for further strengthening the implementation of QoS Regulations?
4. Please offer your view on any other issues which will make the Regulations more complete and effective.

10. Various parameters listed in para 2.16 of the consultation paper were as follows-

- (i) Proper procedures and timelines for connections, disconnections, transfer of cable services
- (ii) Proper procedure for billing and effective mechanism for handling technical and billing related complaints
- (iii) Procedure for overall complaint handling and redressal by the service provider
- (iv) Timeline and the procedure for services relating to provision of digital decoders and STBs in non-CAS areas, wherever service providers are providing digital services
- (v) Procedure for informing the subscribers about change of channels alongwith their channel position
- (vi) Mechanism of rebates in cases of interruption of service
- (vii) Technical standards to be observed by the service providers
- (viii) Effective monitoring of Quality of Service standards

11. The consultation paper was placed on TRAI's website (www.trai.gov.in) on the same day and comments of the stakeholders on the subject were initially invited by December 31, 2008. The date was further extended to January 10, 2009 keeping in view the requests of the stakeholders, and also for wider participation of stakeholders in the consultation process. Responses were received from 27 stakeholders/representatives. These responses were posted on TRAI's website on January 19, 2009. An open house discussion was then held on February 06, 2009 in Kolkata with representatives of stakeholders to further deliberate on various issues raised in the consultation paper.

D. Analysis of the responses received during the consultation process -

12. The responses received during the consultation process have been examined and analysed in detail in the background stated above. While comments received from all the stakeholders have been considered, it is important to state here that in issues relating to quality of service, the cable operators and subscribers are the only directly

affected parties. Other stakeholders like broadcasters, DTH operators etc. are not directly affected by the quality of service (QoS) standards laid down for non-CAS cable TV services. The paragraphs hereunder briefly cover the issue-wise comments received from various stakeholders and set out the basis and rationale for the Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television – Non-CAS Areas) Regulations, 2009.

E. Parameters for QoS Regulation

13. Almost all the stakeholders are in favor of having technical and non-technical standards in the quality of service regulations. Some stakeholders have mentioned that the regulation should ensure proper signals from MSO to LCO.
14. Some of the stakeholders are of the view that the parameters laid down for cable services in CAS areas should be made applicable for cable services in non-CAS areas also. Some others have suggested that only broad provision of CAS quality of service regulation should be made applicable in non-CAS areas. However, the stipulation for provision of set-top boxes should be made applicable for voluntary CAS system in non-CAS areas. Some service providers have reservations with regard to the issue of rebates in case of interruption of service. They are of the view that since the billing across delivery chain is mainly in lump sum based on the negotiated subscriber base, therefore a discount to the subscriber is not practical.
15. Regarding timelines for connection, discussions, transfer of cable services, the stakeholders are of the view that application form details should be similar to CAS quality of service regulations. The stakeholders, particularly consumers, are in favour of having complaint handling mechanism, and some operators are of the view that provisions made for CAS notified areas can be made applicable in respect of the digital service in non-CAS areas.
16. A few stakeholders have mentioned that in the present scenario, the quality of service parameters/regulations can be laid down only in respect of digital cable TV services. One of the multi system operators has mentioned that at present in certain cities, the multi system operators are providing services through digital mode on voluntary

basis to the subscribers in non-addressable manner. Only benefit derived by the subscribers from these digital services is that they get better picture quality and more number of channels on cable TV networks.

17. There is no difference of opinion about having procedure for billing and effective mechanism for handling complaints by the cable operators in non-CAS areas. A DTH operator is of the opinion that the provisions regarding billing and mechanism for handling complaints as stipulated in DTH QoS regulation should be made applicable for cable TV industry in non-CAS area. Regarding complaint handling mechanism,, some of the stakeholders are of the view that in case of digital service the MSO should maintain 24 x 7 call centres. Similarly, cable operators should also have a provision for receiving the consumer complaints. One of the stakeholders has suggested to exempt cable operators in the village with population of less than 5000 from QoS requirements.
18. Regarding timelines and procedures for services relating to digital decoders and STBs in non-CAS areas, some of the stakeholders are of the opinion that since some of the networks in non-CAS areas have started digital services and are competing with other addressable systems like DTH, there should be level playing field and DTH QoS regulations should be adopted for such digital decoders and STBs for the cable TV network in non-CAS areas also.
19. Regarding procedure for informing the subscriber about change of channel, some of the consumers have advocated to have proper system for informing the subscribers. The broadcasters are of the opinion that channel positioning should not be normally changed by the delivery platforms. One of the DTH operator is of the opinion that the cable operator should inform the subscriber atleast six weeks in advance about change of channels alongwith their channel position. One of the MSOs has stated that the issue is relevant only in case of analogue cable transmission and not in digital delivery.
20. With regard to the issue of technical standards to be observed by the distribution chain, majority of the stakeholders are of the opinion that the delivery chain should match the technical standards set by BIS for cable TV networks. One of the MSOs

distributing the channels through digital deliveries has suggested to put in place the standards of the signals to be made available at the subscriber end by the cable operators as laid down in BIS standards IS-13420. A simplified distribution chain to be developed by the broadcasters was also highlighted by some of the stakeholders for ensuring better quality service from the broadcaster.

F. Applicability for Voluntary CAS

21. Regarding applicability of QoS parameters to voluntary CAS networks in non-CAS areas, mixed responses were received from the stakeholders. Some of the stakeholders have indicated that CAS QoS regulations should be made applicable for voluntary CAS in non-CAS areas. The others favoured a common QoS regulation for voluntary CAS operations and conventional analogue operation in non-CAS areas. One of the stakeholders has also raised the issue of defining voluntary CAS. In his view, at present in certain cities the MSOs are providing cable services through digital mode on voluntary basis to the subscribers and though these digital services are not yet addressable. Thus in respect of voluntary CAS, the stipulation of CAS QoS regulation would be of no use unless full fledged addressability is made mandatory.

G. Monitoring/implementation mechanism

22. Regarding effective and transparent monitoring of QoS standards some of the stakeholders want consumer awareness to be created through seminars, advertising campaigns etc. Some have suggested monitoring by authorised officers and others have suggested post office or authorities responsible for renewal of registration. Some of the service providers are of the opinion that issuance of bill etc. are sufficient measures for effective implementation of the regulation.
23. Majority of stakeholders have accepted the proposal of involvement of state governments. However, some of the stakeholders have stated that only TRAI should monitor the implementation of QoS regulations. Some of the stakeholders have indicated that self-certification/self-regulation by the service provider will suffice in

addition to involvement of State Governments. They are of the opinion that the service provider should submit this certification annually to the registering authority or authorized officer or even to the TRAI. Some of the stakeholders have indicated that MSO may nominate nodal officers for grievances of the subscribers.

H. Miscellaneous issues

24. Many stakeholders who are a part of the delivery chain have raised the issue of right of way for cable TV network. Majority of MSOs have also reiterated their demand for extension of CAS for remaining part of three metros and 55 other cities as recommended in 2007. Some of the stakeholders are of the opinion that broadcasters should also come under the purview of QoS regime. Some others have raised the issue of involving consumer groups/RWA for effective implementation of QoS regulations.
25. Some of the stakeholders have raised the issue of enforcement of the QoS regulation. One stakeholder was of the view that any initiative to introduce and implement the quality of service regulations/parameters in this highly fragmented sector has to be properly backed by an effective monitoring and compliance mechanism.

I. Rationale

26. The QoS regulations for cable TV service in non-CAS areas are being laid down to protect the interests of the consumers and to keep pace with the emerging competitive situation among different service providers. The regulations have been formulated considering the fact that the cable television industry in the country has not been subjected to any prescription for quality of service standards for over a decade and half of its development.
27. There are no known industry standards or commonly followed business practices which can be adopted as a model for such a large fragmented cable TV networks. The Authority during the course of implementation of its Quality of Service Regulations for CAS areas and for DTH services has experienced that the end consumers will have to be provided with a mechanism to seek relief and safeguard their interests on a

number of issues relating to quality of service aspects.

28. The introduction of digitalization and addressability in the sector is inevitable in times to come due to competition. The Authority, time and again, has made recommendations on this issue to Government of India. The QoS regulations now being issued are formulated keeping in mind the compatibility factor with the QoS regulation for cable services in CAS areas, so that the service providers in non-CAS areas can easily migrate their systems whenever CAS is mandated in their area of operation.
29. On the other hand, the factors that the last mile is highly fragmented and a large number of the operators may not have the financial and technical resources, and would need time to adjust to the new dispensations on quality of service front, has also been kept in view, while formulating these quality of service regulations. Though it would be desirable to have similar QoS regulations for CAS and non-CAS cable services as far as possible, the Authority is also conscious of the fact that these regulations should not hamper the growth of voluntarily digitalization and adoption of addressability by the cable operators or MSOs in non-CAS areas. The objective is to have orderly growth with more and more digitalization and addressability in the cable TV networks in non-CAS areas.
30. The regulations for quality of services in CAS areas issued on August 23, 2006 lay down the procedure for connection, disconnection, transfer and shifting of cable service in CAS areas within certain specified time limits. However, the Authority felt that such a stringent requirement is not necessary in cable service in highly fragmented non-CAS areas. Therefore, the details in the application form and other obligations of the cable operators have been simplified in current regulations.
31. Although the Authority by the eighth amendment tariff order dated 04.10.2007 has earlier incorporated certain aspects of billing among other provisions, but since this amendment order has been set aside by Hon'ble TDSAT on certain other grounds, these provisions relating to billing are also not applicable for the time being. However the issue of amended order is under judicial scrutiny before Hon'ble Supreme Court. The current QoS regulations imposed simplified billing procedure for cable service in

non-CAS areas for transparent operation. This should also help in minimizing the problem of correct determination of subscriber base.

32. As against round-the-clock call centre/help desk by MSOs in CAS Areas and for DTH services, the dispensation for 12 Hrs in day time on all days of week has been made in these regulations to start with for this highly fragmented cable TV operations in non-CAS areas. A simplified procedure for handling complaints has also been adopted in current regulations. These provisions would go a long way in improving consumer satisfaction.
33. Regarding rebate to the subscriber for temporary disconnection of service at the request of subscriber, the Authority felt it appropriate, in view of comments of the stakeholders, not to specify any specific rebate but left it to the operators for possible rebates. This is because the payments made by cable operators to MSOs or to broadcasters in analogue network is based on a subscriber base negotiated annually, and there is no possibility of such temporary disconnections being netted out once the overall subscriber base is negotiated.
34. Since some operators in non-CAS areas have started digital operations with or without addressability in cable services in non-CAS areas on voluntary basis, the Authority has specified certain limited obligations with respect to provision of digital decoders and set top boxes in non-CAS areas to protect consumers, and for orderly growth of the sector.
35. Some stakeholders have suggested that proper technical standards of the signals at the interface between different players in delivery chain should be specified. The Authority has taken a note of their concerns regarding quality signals to the consumers. However, the Authority is also well aware that there are different network topology adopted by MSOs and LCOs across the country. The Authority at this stage felt that it would be sufficient if mandatory provision of technical quality of service standards at the subscriber end by the cable operators is specified. The Authority expects the MSOs to provide necessary signal strength to enable the cable operators to meet these provisions. They are collectively required to match the technical standards set by the Bureau of Indian Standards IS - 13420, Part I (Revised) for cable television

- networks, or any other standard laid down by BIS from time to time relating to system performance in their networks and ensure delivery of proper signal at subscriber premises.
36. These QoS Regulations for non-CAS areas also mandate that representatives of cable operators and MSOs should carry proper identification alongwith photograph on line with QoS regulation for cable service in CAS areas and for DTH services.
37. Some other related issues have also been raised by the stakeholders regarding right of way (ROW), and extension of CAS in other parts of the country. The Authority is already seized of these issues, and has made recommendations to the Government in the past regarding extension of CAS. The Ministry of Information & Broadcasting has also set up a Committee to examine right of way issue.
38. The Authority is aware of the fact, as rightly stated by some of the stakeholders, that effective enforcement and implementation of any regulation is essential to extend benefits to the consumers. As stated earlier, TRAI had already written to the State Governments for involving the District administration for enforcement of QoS Regulations at the grass root level. Twelve State Governments have so far extended their consent for such proposal. Some are examining it, and responses from others are awaited. Keeping in view the effective implementation of these regulations, the Authority is simultaneously considering the process of delegating powers to the officials of the State Governments as per their consent. Moreover, the QoS Regulations for cable TV services will empower the individual cable TV subscribers in non-CAS areas to approach the District Consumer Redressal Forums as provided under section 14 of the "TRAI Act for deficiencies in service if the QoS benchmarks are not met.
39. Though the Authority has sought enlargement of the scope of State level and District level monitoring committees from Ministry of Information & Broadcasting so that these committees may also monitor implementation of QoS regulations, Ministry of Information and Broadcasting has intimated their reservations about such enlargement of the scope, and have not agreed with the proposal of the Authority.
40. The Authority believes that effective involvement of local District administration

under the State Governments and District Level Consumer Forums will go a long way for successful implementation of QoS Regulations in protecting the interests of the consumers at large.

41. The Authority while drawing up the regulations has made an effort to balance the interests of the consumers and address their concerns while ensuring growth of the cable TV segment. The experience gained during the implementation and enforcement of these regulations would be useful for future improvements. This may require revisiting some of the standards of QoS benchmarks, and to further strengthen the enforcement mechanism.
-